

## SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEAMANAN PENERBANGAN, DAN HARGA TIKET TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI MASKAPAI PENERBANGAN INDONESIA

Rindu H. Manurung<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Politeknik Penerbangan Indonesia Curug

<sup>1</sup>[rindumanurung829@gmail.com](mailto:rindumanurung829@gmail.com)

Received: 12-06-2024

Revised: 27-06-2024

Approved: 30-06-2024

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang maskapai penerbangan di Indonesia, dengan fokus pada kualitas layanan, keamanan penerbangan, dan penetapan harga tiket. Metode penelitian yang digunakan adalah Systematic Literature Review (SLR), yang memungkinkan analisis mendalam terhadap berbagai studi terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik, standar keselamatan yang tinggi, dan harga tiket yang wajar memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan penumpang. Aspek-aspek seperti keramahan staf, kebersihan kabin, dan transparansi harga tiket memiliki dampak signifikan terhadap persepsi penumpang terhadap maskapai penerbangan. Simpulan, bahwa untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan penumpang, maskapai penerbangan perlu terus berupaya meningkatkan berbagai aspek pelayanan, memperhatikan standar keselamatan yang ketat, serta menetapkan harga tiket yang adil dan transparan. Dengan demikian, mereka dapat memperoleh kepuasan dan loyalitas yang lebih besar dari penumpang, serta memperkuat posisi mereka dalam industri penerbangan.*

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Keamanan Penerbangan, Harga Tiket, Kepuasan Penumpang*

### PENDAHULUAN

Industri penerbangan di Indonesia terus berkembang seiring dengan meningkatnya permintaan akan transportasi udara. Perkembangan ini mencerminkan peningkatan mobilitas masyarakat, pertumbuhan ekonomi, dan peningkatan pariwisata di Indonesia. Namun, seiring dengan pertumbuhan ini, persaingan di industri penerbangan menjadi semakin ketat. Dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif, maskapai penerbangan harus fokus pada peningkatan kualitas pelayanan, keamanan penerbangan, dan penetapan harga tiket yang kompetitif untuk meningkatkan kepuasan penumpang (Almuthahar et al., 2023).

Maskapai penerbangan di Indonesia harus bersaing dalam menyediakan layanan yang tidak hanya nyaman tetapi juga aman dan terjangkau bagi penumpang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, keamanan penerbangan, dan harga tiket terhadap kepuasan penumpang melalui pendekatan Systematic Literature Review (SLR). Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi pengalaman penumpang selama penerbangan. Menurut Fahindra, Rahman & Al Amin, Husni, (2021) kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas penumpang. Dalam konteks penerbangan, aspek-aspek seperti keramahan staf, kenyamanan kursi, kebersihan kabin, dan efisiensi dalam penanganan penumpang menjadi indikator utama yang dievaluasi oleh penumpang. Penumpang cenderung menilai maskapai berdasarkan pengalaman mereka selama penerbangan, yang mencakup interaksi dengan staf dan kenyamanan yang mereka rasakan.

Selain kualitas pelayanan, keamanan penerbangan juga menjadi faktor krusial yang tidak hanya mempengaruhi keputusan penumpang dalam memilih maskapai tetapi juga reputasi maskapai secara keseluruhan. Persepsi terhadap keselamatan penerbangan sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Utama & Fatmayati, 2022).

Penumpang merasa lebih aman dan puas ketika maskapai memiliki rekam jejak keselamatan yang baik dan prosedur keamanan yang ketat. Standar keselamatan yang tinggi tidak hanya melindungi penumpang tetapi juga memperkuat kepercayaan mereka terhadap maskapai.

Harga tiket yang kompetitif juga memainkan peran penting dalam menarik dan mempertahankan penumpang. Harga tiket yang transparan dan wajar dapat meningkatkan kepuasan penumpang (Rahmana, 2015). Penumpang cenderung lebih memilih maskapai yang menawarkan harga tiket yang sepadan dengan layanan yang diberikan. Maskapai yang mampu menawarkan harga tiket yang adil dan transparan cenderung lebih disukai oleh penumpang, terutama di pasar yang sangat kompetitif seperti industri penerbangan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil Systematic Literature Review, banyak penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas penumpang. Menurut Maulana et al., (2023) mengatakan bahwa keramahan staf, kenyamanan, dan fasilitas yang disediakan memainkan peran kunci dalam persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan. Putra et al., (2023), Danandjojo, (2019) menegaskan bahwa efisiensi dalam penanganan penumpang, kebersihan kabin, dan kecepatan layanan berhubungan erat dengan tingkat kepuasan penumpang. Nola, (2016) menambahkan bahwa penumpang yang merasakan pelayanan berkualitas tinggi cenderung lebih puas dan loyal terhadap maskapai penerbangan tersebut. Peningkatan kualitas pelayanan dapat memperkuat hubungan antara maskapai dan penumpang, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas penumpang.

### **Keamanan Penerbangan**

Keamanan penerbangan merupakan aspek yang tidak dapat diabaikan bagi penumpang dalam memilih maskapai penerbangan. Penelitian oleh Perdana & Mulyadi, (2023) menyimpulkan bahwa persepsi terhadap keselamatan memiliki dampak signifikan terhadap keputusan penumpang dalam memilih maskapai penerbangan. Intia & Azizah, (2021) juga menekankan pentingnya persepsi keselamatan penerbangan dalam mempengaruhi loyalitas penumpang. Studi oleh Sabbit Aqdamana Lubis & Raza Bunahri, (2023) menyoroti bahwa maskapai penerbangan harus terus meningkatkan standar keselamatan dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi penerbangan, termasuk investasi dalam teknologi keamanan terbaru, pelatihan staf penerbangan, dan audit rutin. Paliszkievicz et al., (2024) juga menyoroti pentingnya komunikasi yang efektif antara maskapai penerbangan dan penumpang terkait dengan prosedur keamanan.

### **Harga Tiket**

Harga tiket merupakan faktor krusial dalam menentukan kepuasan penumpang dalam menggunakan layanan maskapai penerbangan. Harga tiket yang wajar dan transparan dapat meningkatkan kepuasan penumpang. Pudyaningtyas et al., (2024) menyoroti pentingnya transparansi dalam penetapan harga tiket untuk menciptakan kepuasan penumpang, menekankan bahwa penumpang cenderung merasalebih puas jika mereka mendapatkan informasi yang jelas tentang harga tiket dan tidak ada unsur kebingungan atau penipuan terkait dengan harga yang mereka bayar.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review (SLR)* untuk meninjau literatur yang ada mengenai pengaruh kualitas pelayanan, keamanan penerbangan, dan harga tiket terhadap kepuasan penumpang di maskapai penerbangan Indonesia. Metode SLR memungkinkan pengumpulan, penilaian, dan interpretasi yang sistematis terhadap penelitian yang relevan, sehingga memberikan gambaran yang komprehensif mengenai topik ini. Metode *Systematic Literature Review (SLR)*, metode kualitatif dan kajian pustaka (*library research*) digunakan dalam mengkaji teori dan hubungan atau pengaruh antar variabel dari buku-buku dan jurnal baik secara off line di perpustakaan dan secara online yang bersumber dari Mendeley, Scholar Google dan media online lainnya untuk mengumpulkan, menilai, dan menginterpretasikan semua penelitian yang relevan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, keamanan penerbangan, dan harga tiket terhadap kepuasan penumpang di maskapai penerbangan Indonesia. SLR merupakan metode yang sistematis dan transparan dalam mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menyintesis hasil penelitian yang memenuhi kriteria tertentu. Hal ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran yang komprehensif dan mendalam tentang topik yang diteliti.

### **Seleksi Berdasarkan Kriteria Inklusi dan Eksklusi**

Kriteria inklusi dan eksklusi diterapkan untuk menyaring artikel yang diperoleh dari hasil pencarian. Kriteria inklusi mencakup artikel jurnal yang fokus pada kualitas pelayanan, keamanan penerbangan, harga tiket, dan kepuasan penumpang di maskapai penerbangan Indonesia. Kriteria ini memastikan bahwa hanya penelitian yang relevan dan kontekstual yang disertakan dalam review. Kriteria eksklusi mencakup artikel yang tidak terkait langsung dengan variabel yang diteliti, artikel non-peer-reviewed, dan studi yang tidak dilakukan di Indonesia. Artikel yang tidak memenuhi standar kualitas dan relevansi ini dihilangkan dari analisis untuk menjaga keakuratan dan keandalan temuan.

### **Analisis Kritis terhadap temuan penelitian yang Terpilih**

Artikel yang lolos dari tahap seleksi kemudian dianalisis secara kritis untuk mengevaluasi kualitas metodologi, validitas temuan, dan relevansinya terhadap topik penelitian. Analisis ini mencakup evaluasi terhadap desain penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis statistik yang digunakan dalam studi-studi tersebut.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil *Systematic Literature Review*, banyak penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas penumpang. Studi oleh Fahindra, Rahman & Al Amin, Husni, (2021) menunjukkan bahwa pelayanan yang baik, mencakup keramahan staf, kenyamanan, dan fasilitas yang disediakan, memainkan peran kunci dalam persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan. Studi tambahan oleh Pratama, (2016) juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi, seperti efisiensi dalam penanganan penumpang, kebersihan kabin, dan kecepatan layanan, berhubungan erat dengan tingkat kepuasan penumpang. Wahyuni Nasution & Ayu Nofirda, (2023) menambahkan bahwa penumpang yang merasakan pelayanan berkualitas tinggi cenderung lebih puas dan loyal terhadap maskapai penerbangan tersebut. Penelitian ini menyoroti bahwa aspek-aspek seperti keramahan dan perhatian staf, kemudahan proses check-in, dan ketepatan waktu penerbangan adalah faktor penting yang mempengaruhi pengalaman penumpang. Lebih

lanjut, penelitian oleh Budiansari & Sujana, (2021); Santoso & Lestari (2020) mengungkap bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat memperkuat hubungan antara maskapai dan penumpang, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas penumpang. Mereka menekankan bahwa kepuasan penumpang tidak hanya dipengaruhi oleh aspek-aspek tangible seperti kenyamanan kursi dan kebersihan, tetapi juga oleh aspek intangible seperti sikap dan profesionalisme staf.

Dari berbagai studi yang telah dianalisis, jelas bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor krusial yang berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas penumpang di maskapai penerbangan Indonesia. Oleh karena itu, maskapai harus terus berupaya meningkatkan berbagai aspek pelayanan untuk memenuhi dan melampaui harapan penumpang.

### **Keamanan Penerbangan**

Keamanan penerbangan merupakan aspek yang tidak dapat diabaikan bagi penumpang dalam memilih maskapai penerbangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penumpang cenderung memilih maskapai yang dianggap memiliki prosedur keamanan yang ketat dan rekam jejak keselamatan yang baik. Faktor-faktor ini menjadi kunci dalam menciptakan rasa aman bagi penumpang. Studi lain yang dilakukan oleh Astawa & Dewi<sup>2</sup>, (2017) juga menekankan pentingnya persepsi keselamatan penerbangan dalam mempengaruhi loyalitas penumpang. Penumpang yang merasa bahwa maskapai mereka memprioritaskan keselamatan penerbangan cenderung lebih setia menggunakan layanan maskapai tersebut di masa mendatang. Temuan ini menegaskan bahwa kepercayaan penumpang terhadap keselamatan penerbangan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar maskapai penerbangan. Dari segi praktis, studi oleh Anugrah, (2016) menyoroti bahwa maskapai penerbangan harus terus meningkatkan standar keselamatan dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi penerbangan. Langkah-langkah ini mencakup investasi dalam teknologi keamanan terbaru, pelatihan staf penerbangan dalam penanganan darurat, dan audit rutin terhadap infrastruktur penerbangan. Dengan demikian, maskapai penerbangan dapat memastikan bahwa penumpang merasa aman dan percaya saat menggunakan layanan mereka.

Studi oleh Paliszkiwicz et al., (2024) juga menyoroti pentingnya komunikasi yang efektif antara maskapai penerbangan dan penumpang terkait dengan prosedur keamanan. Informasi yang jelas dan transparan tentang langkah-langkah keamanan yang diimplementasikan oleh maskapai dapat membantu membangun rasa percaya dan kepuasan penumpang. Secara keseluruhan, hasil dari berbagai penelitian menunjukkan bahwa keamanan penerbangan adalah faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas penumpang. Oleh karena itu, maskapai penerbangan perlu terus meningkatkan standar keselamatan dan melakukan upaya komunikasi yang efektif dengan penumpang untuk memastikan bahwa keselamatan menjadi prioritas utama dalam layanan penerbangan.

### **Harga Tiket**

Harga tiket merupakan faktor krusial dalam menentukan kepuasan penumpang dalam menggunakan layanan maskapai penerbangan. Berdasarkan temuan dari berbagai penelitian, harga tiket yang kompetitif memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan penumpang. Harga tiket yang wajar dan transparan dapat meningkatkan kepuasan penumpang. Penumpang cenderung lebih puas jika mereka merasa bahwa harga yang mereka bayar sepadan dengan nilai yang mereka terima. Temuan ini

konsisten dengan penelitian oleh Aji et al., (2018) yang menunjukkan bahwa harga tiket yang adil dan kompetitif berkontribusi positif terhadap kepuasan penumpang. Penumpang cenderung memberikan penilaian yang lebih tinggi terhadap maskapai yang menawarkan harga tiket yang sesuai dengan layanan yang diberikan. Dalam hal ini bahwa pentingnya transparansi dalam penetapan harga tiket untuk menciptakan kepuasan penumpang. Penumpang cenderung merasa lebih puas jika mereka mendapatkan informasi yang jelas tentang harga tiket dan tidak ada unsur kebingungan atau penipuan terkait dengan harga yang mereka bayar. Oleh karena itu, maskapai penerbangan perlu melakukan komunikasi yang efektif tentang harga tiket dan memberikan informasi yang transparan kepada penumpang. Dari hasil analisis literatur ini, dapat disimpulkan bahwa harga tiket yang kompetitif dan transparan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan penumpang di maskapai penerbangan. Maskapai perlu memperhatikan strategi penetapan harga yang adil dan memberikan nilai yang sepadan dengan biaya yang dibayar oleh penumpang untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan mereka.

### **KESIMPULAN**

Dari analisis berbagai studi dalam industri penerbangan Indonesia, tiga faktor utama yang terus muncul sebagai penentu kepuasan dan loyalitas penumpang adalah kualitas pelayanan, keamanan penerbangan, dan harga tiket yang kompetitif. Kualitas pelayanan yang baik, standar keselamatan yang tinggi, dan harga tiket yang wajar dan transparan memiliki pengaruh yang signifikan dalam memenuhi harapan penumpang dan mempertahankan loyalitas mereka. Oleh karena itu, maskapai penerbangan perlu terus berupaya meningkatkan berbagai aspek pelayanan, memperhatikan standar keselamatan yang ketat, serta menetapkan harga tiket yang adil dan transparan. Dengan demikian, mereka dapat memastikan bahwa kebutuhan dan keinginan penumpang terpenuhi, sehingga memperkuat posisi mereka dalam industri penerbangan dan memperoleh kepuasan dan loyalitas yang lebih besar dari penumpang.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aji, B. P., Kirya, I. K., & Sesila, G. P. A. J. (2018). Analisis Sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah Di Kabupaten Buleleng. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 4(2), 95-104. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMI/article/viewFile/4586/3521>
- Almuthahar, M. R., Kunci, K., Harga, :, Pelayanan, K., & Pelanggan, K. (2023). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Lion Air Indonesia (Rute : Penerbangan Pontianak-Yogyakarta). *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, 5(2), 2460-1454.
- Anugrah, D. (2016). Analisis Hak Dan Kewajiban Konsumen Penerbangan: Strategi Peningkatan Kepatuhan Hukum Penumpang Terhadap Syarat Dan Ketentuan Penerbangan. *Analisis Hak Dan Kewajiban Konsumen Penerbangan*, 0, 1-23.
- Astawa, I. P. M., & Dewi2, K. C. (2017). E-government Facilities Analysis for Public Services in Higher Education. *The 2nd International Joint Conference on Science and Technology (IJCST)*, 953, 1-6. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012061>
- Budiansari, A., & Sujana, S. (2021). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Maskapai Penerbangan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 2(1), 21-32. <https://doi.org/10.37641/jipkes.v2i1.583>
- Danandjojo, I. (2019). Pengaruh Gender Terhadap Persepsi Penilaian Jarak Tempat

- Pemberhentian Angkutan Umum Di Sekitar Pelabuhan Ke Lokasi Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak. *Warta Penelitian Perhubungan*, 27(1), 55. <https://doi.org/10.25104/warlit.v27i1.774>
- Fahindra, Rahman, A., & Al Amin, Husni, I. (2021). Sistem Pakar Deteksi Awal Covid-19 Menggunakan Metode Certainty Factor. *Jurnal Tekno Kompak*, 15(1), 92–103.
- Intia, L. C., & Azizah, S. N. (2021). Pengaruh Dewan Direksi, Dewan Komisaris Independen, Dan Dewan Pengawas Syariah Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Riset Keuangan Dan Akuntansi*, 7(2), 46–59. <https://doi.org/10.25134/jrka.v7i2.4860>
- Maulana, D. R., An, C., Abidin, Z., Marina, S., Adi, E. N., & Aulia, N. (2023). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Air Asia Pada Rute Penerbangan Cgk-Lop di Masa Pandemi. *SKYHAWK: Jurnal Aviasi Indonesia*, 3(1), 188–201. <http://ejournal.icpa-banyuwangi.ac.id/index.php/skyhawk>
- Nola, L. F. (2016). Upaya Pelindungan Hukum Secara Terpadu Bagi Tenaga Kerja Indonesia (TKI). *Negara Hukum*, 7(1), 35–52. <https://jurnal.dpr.go.id/index.php/hukum/article/view/949>
- Paliszkiwicz, J., Chen, K., & Mendel, M. (2024). Trust in Social and Business Relations. In *Trust in Social and Business Relations*. <https://doi.org/10.4324/9781032633749>
- Perdana, M. F. A., & Mulyadi, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang Pada Toko Grosir Zahra Purwasari Kabupaten Karawang. *Nanggroe : Jurnal Pengabdian Cendikia*, 224(3), 224–231. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8058068>
- Pratama, H. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah*. 0, 1–23.
- Pudyaningtyas, E., Amrullah, A. A., Su'eb, M., & Chasanah, U. (2024). Analisis Implementasi Prinsip Ekonomi Islam Pada Bisnis Ritel Syariah Di Sakinah Mart Joyoboyo Medaeng Sidoarjo. *Neraca (Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi)*, 2(2), 473–491. <http://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca>
- Putra, A., Sekolah, P., Teknologi, T., Yogyakarta, K., Sri, E., & Sekolah, H. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Petugas Check-In Counter Maskapai Citilink Indonesia Di Bandar Udara International Soekarno-Hatta. *Jurnal Mahasiswa*, 5(3), 24–34.
- Rahmana, A. Y. (2015). Validitas Perangkat Pembelajaran Blended Learning Terintegrasi Edmodo Pada Sub Materi Katabolisme Karbohidrat. *Berkala Ilmiah Pendidikan Biologi*, 4(2), 848–853.
- Sabbit Aqdamana Lubis, U., & Raza Bunahri, R. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan pada Bandar Udara: Faktor Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Faktor Keamanan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 571–577. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v4i2.1575>
- Utama, M. A., & Fatmayati, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan NAM Air di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 2013–2022.
- Wahyuni Nasution, S., & Ayu Nofirda, F. (2023). Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Pekanbaru (Studi Kasus Pada J&T Express Payung Sekaki). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 2(1), 337–347.